

ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KELUARGA BERENCANA OLEH BADAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SEMARANG

Galih, Larasati, Santoso

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

JL. Prof. Soedarto, SH Tembalang

ABSTRAKSI

Masalah kependudukan menjadi masalah yang cukup penting karena berkaitan dengan pembangunan berkelanjutan. Pertumbuhan penduduk yang cepat tanpa diimbangi dengan pertumbuhan ekonomi yang memadai akan menyebabkan terjadinya pertambahan angka pengangguran, menurunnya mutu modal manusia dan bahkan akan mengancam ketahanan nasional. Masalah kependudukan ini telah dipikirkan oleh Pemerintah dengan menerapkan kebijakan tentang Keluarga Berencana untuk menekan laju pertumbuhan.

Penelitian ini berusaha menjawab bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Keluarga Berencana. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang pelayanan karena tugas utama dari negara adalah melayani masyarakatnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, untuk menjelaskan fenomena yang mempengaruhi kualitas pelayanan Program Keluarga Berencana di Kota Semarang, dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Dari hasil penelitian, ditemukan tiga fenomena yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Program Keluarga Berencana di Kota Semarang. Ketiga fenomena tersebut adalah asas pelayanan, prinsip pelayanan dan standar pelayanan publik.

Kata kunci : Pertumbuhan Penduduk, Keluarga Berencana, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Begitu pula di bidang Pemerintahan, masalah pelayanan perannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena pelayanan peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Salah satu instansi penyedia pelayanan yang masih dipertanyakan kualitas pelayanannya adalah Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana. Terutama yang disorot dalam pelaksanaannya adalah program Keluarga Berencana yang berfungsi menekan laju pertumbuhan. Setelah program KB yang semula dipegang oleh BKKBN ini melebur untuk tingkat kota dan kabupaten, yang mana untuk tingkat kota Semarang sendiri pelaksanaannya dijalankan oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana, mulai muncul semacam keraguan apakah Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana dapat meneruskan tren positif pelaksanaan program KB.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas dan fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang disebutkan pada bagian kedelapan pasal 32 bahwa bidang keluarga berencana mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi di bidang pelayanan keluarga berencana. Selanjutnya dalam pasal 33 dijelaskan

lebih lanjut bahwa bidang keluarga berencana pada Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang mempunyai fungsi penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis, rencana program dan rencana kerja anggaran, serta pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pelayanan Keluarga Berencana.

Seperti yang kita ketahui bahwa masalah pertumbuhan penduduk di daerah padat di negeri ini sudah terpikirkan sejak dahulu oleh pemerintah Hindia-Belanda dengan membuat program transmigrasi. Yang mana oleh Pemerintah Indonesia program tersebut dilanjutkan, sejalan dengan pengendalian angka kelahiran melalui program Keluarga Berencana yang sekarang mengalami kemunduran. Setelah sukses mengendalikan laju pertumbuhan penduduk menjadi 1,49 persen pertahun pada 2003 lalu, dari 2,34 persen tahun 1970-1980 serta telah mampu menurunkan rata-rata angka kelahiran atau total fertility rate dari 5,6 anak per Wanita Usia Subur (WUS) pada tahun 70-an menjadi 2,6 anak per WUS tahun ,2002-2003, program KB memasuki tahapan baru yang menuntut kualitas dan akses pelayanan.

Badan Pusat Statistik mencatat bahwa laju pertumbuhan penduduk Indonesia selama periode 2000-2010 lebih tinggi dibanding periode 1990-2000. Laju pertumbuhan penduduk 2000-2010 mencapai 1,49 persen atau lebih tinggi dibanding periode periode 1990-2000 yang hanya mencapai 1,45 persen, sesuai dengan hasil sensus 2010 jumlah penduduk Indonesia mencapai 237,56 juta orang. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan pangan 237,56 juta orang dibutuhkan lahan produktif untuk tanaman padi seluas 13 juta ha, namun saat ini lahan padi yang diolah seluas 7,7 ha, jika pertambahan penduduk setiap tahunnya sebesar 1,49% atau bahkan lebih, maka masalah kependudukan dengan sendirinya akan mendatangkan masalah-masalah sosial lainnya seperti masalah kemiskinan, kelaparan, kekumuhan kota, kriminalitas, berkurangnya daya dukung lahan dan masalah-masalah sosial lainnya.

Kualitas dan akses pelayanan KB menuntut perubahan paradigma terutama di kalangan Penyelenggara Pelayanan yang dalam hal ini adalah Bapermas dan

KB. Itulah sebabnya pelayanan harus dilaksanakan atas dasar kesukarelaan, keterbukaan, dan kejujuran. Para pegawai Bapermas dan KB harus memiliki kemampuan untuk menjelaskan setiap alat kontrasepsi secara benar dan lengkap dengan segala kelebihan dan kekurangannya, disamping harus mengikuti standar pelayanan yang telah ditentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan narasumber dari Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang. Pemilihan informan yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang KB dan dua Kepala Sub Bidang KB di Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang serta tiga masyarakat Semarang yang secara aktif terdaftar sebagai peserta KB.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang memanfaatkan metode kualitatif dengan analisis data secara induktif, bersifat deskriptif dan membatasi studi pada fokus penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam evaluasi program dengan analisis induktif bahwa pola, tema dan kategori analisis datang dari data, mencari variasi dalam proses program dan dalam bagaimana cara informan menanggapi dan dipengaruhi oleh program.

PEMBAHASAN

Program Keluarga Berencana ini pada dasarnya bertujuan untuk menekan laju pertumbuhan penduduk dengan memberikan solusi berupa pemasangan ataupun pemakaian alat kontrasepsi. Program Keluarga Berencana pertama kali dilaksanakan pada masa pemerintahan Presiden Soeharto dan sempat berhasil menekan laju pertumbuhan penduduk pada masa itu. Untuk perkembangannya sekarang ini terutama di wilayah Semarang, Program KB sedikit banyak mengalami perubahan dengan ditandai adanya revitalisasi.

Revitalisasi yang dilakukan saat ini bisa dilihat dengan berubahnya BKKBN untuk tingkat kabupaten atau kota, dimana pada saat ini BKKBN tingkat kabupaten dan kota kebanyakan bergabung dan melebur kedalam beberapa instansi. Seperti di Semarang, kita sudah tidak bisa menemui BKKBN tingkat Kota Semarang sebagai suatu Badan yang berdiri sendiri. BKKBN untuk tingkat Kota Semarang sudah melebur dan bergabung menjadi satu dengan kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2008. Perubahan-perubahan ini tentunya juga berdampak terhadap kinerja baik itu secara teknis maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pendistribusian alat kontrasepsi.

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan program KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang dapat dilihat dari analisis mengenai hasil penelitian yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1. Asas Pelayanan

1.1 Transparansi Proses Penyelenggaraan Pelayanan Program KB di Kota Semarang

Transparansi proses penyelenggaraan pelayanan KB di Kota Semarang dapat terlihat dari pengetahuan masyarakat tentang program KB yang cukup baik dan juga jaringan penyebaran informasi tentang pelayanan KB itu sendiri. Penyebaran leaflet dan juga konseling menjadi salah satu upaya BPMPKB Kota Semarang untuk mewujudkan transparansi didalam pelayanan KB. Selain itu, penyebaran informasi mengenai program KB yang dilakukan masyarakat dengan cara lisan menunjukkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan KB yang sudah ada saat ini cukup terbuka sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyebarkan informasi tersebut kepada masyarakat yang lain.

1.2 Akuntabilitas Petugas Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang.

Akuntabilitas yang ada didalam Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang dapat dilihat dari beberapa hal :

Kontrol : dengan mengawasi penyebaran alat kontrasepsi di tempat-tempat pelayanan untuk wilayah Kota Semarang. Memastikan bahwa di tempat-tempat pelayanan KB tersebut tidak kehabisan alat kontrasepsi. Selain itu juga dilakukan pengawasan terhadap kinerja petugas dengan melalui laporan kegiatan baik dalam bentuk teks dokumen maupun data-data yang diperoleh dilapangan.

Upaya : dengan memberi rangsangan kepada masyarakat terutama masyarakat miskin melalui reward atau hadiah agar masyarakat tergerak untuk ikut berpartisipasi didalam pelaksanaan program Keluarga Berencana.

1.3 Situasi Kondisional didalam Pelaksanaan Program Keluarga Berencana di BPMPKB Kota Semarang

Secara pelaksanaan maupun tujuan Program Keluarga Berencana tidak mengalami perubahan dan tetap sama walaupun tidak bisa dipungkiri, dengan adanya otonomi daerah menimbulkan berbagai macam dampak baik itu negatif maupun positif bagi program KB. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah khususnya Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Program KB di wilayah Semarang adalah dengan menerapkan keterbukaan informasi dimana masyarakat diberikan suatu kebebasan untuk memilih apakah akan ikut atau tidak didalam Program Keluarga Berencana ini.

1.4 Partisipatif

Tingkat partisipasi masyarakat untuk wilayah Kota Semarang bisa dikatakan bagus karena dengan kesadaran penuh masyarakat mau untuk ikut program KB tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun. Namun tingkat partisipasi tidak bisa begitu saja dinilai dari mereka yang mengikuti Program KB ini, alasan mengenai kenapa masih terdapat masyarakat yang pasif terhadap Program KB juga harus dicari dan juga dibuatkan solusinya agar tingkat partisipasi masyarakat terus meningkat tentunya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh BPMPKB Kota Semarang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat adalah dengan menjalin hubungan dan kerjasama baik itu dengan SKPD terkait maupun dengan perusahaan-perusahaan.

1.5 Kesamaan Hak

Kesamaan didalam pemberian pelayanan KB sudah terpenuhi, hal ini ditunjukkan dengan komentar masyarakat bahwa penerapan pelayanan untuk Program Keluarga Berencana di Kota Semarang tidak membedakan dan tidak memandang status sosial maupun keadaan ekonomi peserta KB. Hanya terdapat pengecualian bagi masyarakat miskin, dimana mereka memperoleh fasilitas khusus yaitu bebas dari biaya.

2. Prinsip Pelayanan

2.1 Kesederhanaan

Tingkat kesederhanaan didalam penyelenggaraan pelayanan KB dinilai dari dua hal, yaitu kemudahan didalam memenuhi persyaratan untuk menjadi peserta KB baru dan juga tahapan penyelenggaraan pelayanan KB itu sendiri. Sejauh pengamatan yang telah dilakukan dilapangan, tingkat

kesederhanaan untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan bagi peserta KB baru bisa dibidang tidak rumit dan simpel. Hal yang sama juga berlaku untuk tahapan penyelenggaraan pelayanan KB, untuk menerima pelayanan KB peserta terutama yang masih berumur dibawah 45 tahun dianjurkan untuk mengikuti konseling, baru kemudian memilih produk KB mana yang akan dipakai.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kesederhanaan pelayanan KB yang dilaksanakan untuk wilayah Kota Semarang sudah cukup sederhana dan tidak menyulitkan masyarakat baik itu dari segi persyaratan maupun tahapannya.

2.2 Kejelasan

Kejelasan tentang pelayanan KB yang ada di wilayah Kota Semarang dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan KB, dimana masyarakat dengan sendirinya akan langsung datang ke bidan praktek, dokter praktek maupun puskesmas terdekat untuk menerima pelayanan KB. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kejelasan untuk pelayanan KB sudah jelas dan bagus.

2.3 Kepastian Waktu

Kepastian waktu untuk penyelesaian pelayanan KB yang ada di Kota Semarang masih belum jelas. Hal ini dapat diketahui dari adanya keterangan yang berbeda dari ketiga informan yang merupakan peserta KB. Ketidakpastian waktu didalam penyelesaian pelayanan KB yang ada di Kota Semarang dikarenakan tidak terdapat standar yang mengatur tentang kepastian waktu pelayanan. Selama ini baru terdapat standar yang mengatur tentang operasional atau tata laksana didalam penyelenggaraan KB.

Hal ini menjadi suatu permasalahan tersendiri karena tugas dan fungsi dari Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana

Kota Semarang hanya untuk mengatur dan melakukan kegiatan teknis tentang KB. Sedangkan pelaksanaannya dilapangan yang mencakup pelaksanaan secara langsung standarnya diatur oleh Dinas Kesehatan.

2.4 Akurasi

Kurangnya fasilitas terutama dalam hal teknologi menjadi penghambat BPMPKB Kota Semarang untuk mengumpulkan data pasangan usia subur. Namun hal ini akan diperbaiki dengan cara memberikan fasilitas berupa laptop bagi petugas lapangan KB yang tersebar disetiap kecamatan.

Sedangkan untuk mengurangi ketidakakuratan pelayanan yang diberikan kepada peserta KB, dapat dicapai dengan terlebih dahulu melakukan konseling secara baik dan benar.

2.5 Keamanan

Pelaksanaan program KB di wilayah kota Semarang, selama ini sudah berlandaskan pada prosedur yang berlaku. Sehingga untuk proses pelayanan yang selama ini diselenggarakan sudah mempunyai standar dalam penyelenggaraannya. Begitu pula dengan keamanannya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai standar keamanan tersendiri. Standar yang digunakan oleh petugas lapangan mengacu pada Dinas Kesehatan karena BPMPKB Kota Semarang hanya berperan sebagai penggerak pelaksanaan program KB dan hanya mengurus masalah-masalah teknis. Jaminan yang diberikan kepada masyarakat adalah asuransi kesehatan dari Dinas Kesehatan.

2.6 Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan KB untuk tingkat nasional maupun tingkat daerah sudah jelas pembagiannya. Dan didalam penyelenggaraannya, terutama untuk tingkat Kota Semarang tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan KB ini terbagi menjadi dua

yaitu tanggung jawab secara teknis dan tanggung jawab secara prakteknya. Kepala Bidang Keluarga Berencana BPMPKB Kota Semarang bertanggung jawab atas teknis kegiatan KB dan Dinas Kesehatan bertanggung jawab atas pelayanan KB yang diberikan kepada masyarakat.

2.7 Sarana dan Prasarana

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang sudah cukup memadai. Sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan KB di Kota Semarang semakin tahun semakin dilengkapi, untuk sumber dana yang digunakan berasal dari Dana Alokasi Khusus Daerah. Tahun 2011 ini, BPMPKB Kota Semarang melakukan pengadaan mobil unit pelayanan (MUYAN) dan juga laptop untuk PLKB tingkat kecamatan.

Sedangkan untuk penyelenggaraan pelayanan sendiri, sarana dan prasarana untuk klinik KB seperti IUD kit, Implant kit, Obgyn Bed dan lain sebagainya selalu disediakan dan disiapkan guna memperlancar proses penyelenggaraan pelayanan KB. Satu-satunya kekurangan yang dirasakan oleh BPMPKB untuk sarana dan prasarana adalah masalah keterbatasan PLKB, namun seharusnya kekurangan PLKB ini dapat ditutup dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada berupa perlengkapan dan fasilitas yang lengkap.

2.8 Kemudahan Akses

Kemudahan akses pelayanan KB di Kota Semarang sudah baik dan mudah. Akses-akses yang diperoleh masyarakat meliputi dua hal yaitu informasi dan lokasi pelayanan. Untuk informasi masyarakat memperoleh pengetahuan tentang KB melalui leaflet, media cetak, televisi maupun penyuluhan. Sedangkan untuk akses lokasi, masyarakat dapat dengan

mudah datang ke klinik-klinik yang tersebar di Kota Semarang dan lokasinya pun mudah untuk dijangkau.

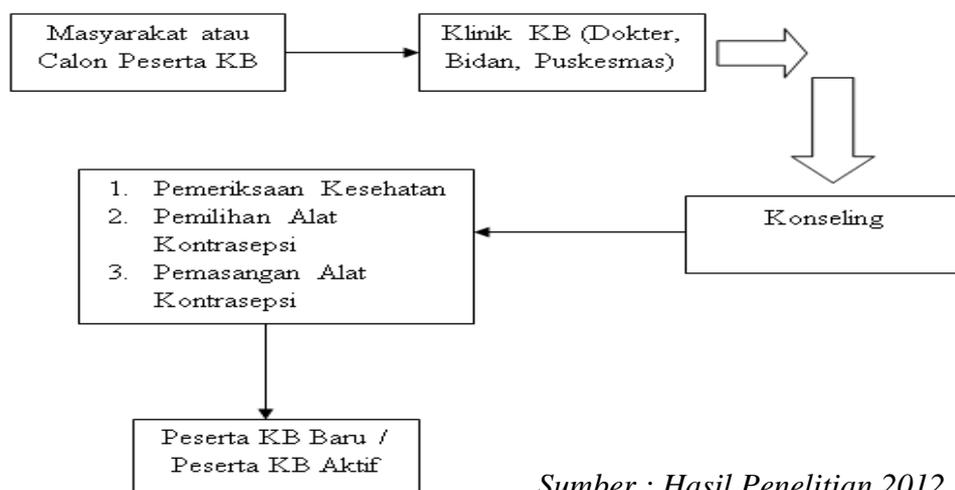
2.9 Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan KB

Kedisiplinan petugas lapangan atau yang sering disebut dengan PLKB mulai menunjukkan grafik menurun pasca diterapkannya sistem otonomi daerah. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian dari pihak BPMPKB Kota Semarang terutama dalam hal kesejahteraan pegawai, ditambah jumlah PLKB yang ada saat ini sangat sedikit dan tidak ada rekrutmen untuk PLKB baru sehingga beban kerja PLKB yang masih tersisa semakin bertambah berat. Salah satu bentuk ketidak disiplin PLKB adalah dengan mencari pekerjaan sambilan selain sebagai PLKB atau bahkan bergabung dengan instansi lain seperti Kecamatan.

Sedangkan untuk indikator keramahan dan kesopanan petugas pemberi pelayanan KB, untuk wilayah Kota Semarang sudah bisa dikatakan ramah dan sopan didalam penyelenggaraan pelayanan KB yang dilakukan selama ini. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari para peserta KB yang sudah sering menerima pelayanan KB.

3. Standar Pelayanan Publik

3.1 Prosedur Pelayanan



Sumber : Hasil Penelitian 2012

Proses pelayanan Program Keluarga Berencana berawal dari masyarakat sebagai calon peserta KB dengan datang secara langsung ke klinik KB terdekat baik itu bidan, dokter maupun puskesmas. Setelah tiba di klinik masyarakat akan diberikan pengarahan berupa konseling, pada tahap ini masyarakat akan dijelaskan tentang Program KB secara lebih detail. Setelah melakukan konseling masyarakat akan diperiksa kesehatannya jika ingin ikut KB, kemudian baru menentukan produk apa yang ingin digunakan dan setelah menemukan pilihan yang dirasa tepat kemudian dilakukan pemasangan alat dan jadilah masyarakat menjadi peserta KB aktif baru.

Berdasarkan uraian diatas, prosedur pelayanan dalam pelayanan KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang dibantu oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang menunjukkan kejelasan yang diperoleh masyarakat. masyarakat yang tidak paham dapat bertanya langsung kepada bidan, dokter maupun petugas puskesmas.

3.2 Biaya Penyelesaian

Kesesuaian biaya akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan KB. Biaya yang sesuai dengan pelayanan yang diterima akan membuat masyarakat merasa tidak dirugikan. Sejauh ini terdapat perbedaan didalam biaya penyelesaian pelayanan KB. Meskipun sudah ditetapkan dengan menggunakan perda, namun kejelasan mengenai kepastian harga atau biaya pelayanan masih belum bisa diketahui. Untuk salah satu produk pelayanan KB berupa suntik KB misalnya, biaya untuk sekali suntik bervariasi ada yang menetapkan delapan ribu rupiah, tiga belas ribu rupiah, lima belas ribu rupiah bahkan sampai tiga puluh lima ribu rupiah.

Sedangkan untuk masyarakat miskin, BPMPKB Kota Semarang sudah menetapkan biaya gratis bahkan alat kontrasepsi gratis pun sudah disediakan. Ketidakjelasan mengenai rincian biaya penyelesaian pelayanan

KB ini hendaknya segera diperhatikan dan ditindaklanjuti. Jika dibiarkan saja maka masyarakat akan merasa dirugikan dan pelayanan KB untuk Kota Semarang dapat dinilai tidak adil karena terdapat perbedaan harga dan biaya pelayanannya.

Berdasarkan uraian diatas, masih terdapat ketidakjelasan didalam biaya penyelesaian pelayanan KB di Kota Semarang. Meskipun Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang sudah menetapkan biaya pelayanan dengan perda, namun kenyataan yang ada dilapangan menunjukkan bahwa perbedaan biaya pelayanan untuk Program KB ini masih ada dan bahkan banyak ditemui ditempat pelayanan yang berbeda.

3.3 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan KB terus diasah dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB. Pengembangan dan peningkatan kompetensi tersebut dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan. Pelatihan yang diselenggarakan berasal dari Pusdiklat BKKBN baik yang berada di provinsi maupun yang berada di pusat. Pelatihan dilakukan setiap satu tahun sekali dengan mengirim peserta secara bergilir tiap tahunnya supaya pengembangan kompetensi petugas yang ada dapat dilakukan secara merata. Dengan adanya pelatihan ini, kompetensi petugas semakin tahun akan semakin membaik karena kekurangan-kekurangan yang ada dapat diminimalisir dan kelebihan dari tiap-tiap petugas dapat semakin digali dan dioptimalkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Asas pelayanan

Dari kelima indikator penilaian terhadap aspek pelayanan, secara keseluruhan penilaian yang dilakukan selama penelitian menunjukkan bahwa aspek asas pelayanan untuk penyelenggaraan pelayanan KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang sudah baik dan benar. Hanya terdapat satu kekurangan yaitu pada indikator akuntabilitas, dimana terdapat ketidaksesuaian antara program yang dibuat oleh Pemerintah dengan ukuran-ukuran yang berkembang di masyarakat.

Bidang Keluarga Berencana BPMPKB Kota Semarang merasa kesulitan dalam mengurus masalah keluarga berencana karena adanya penyempitan bidang dengan meleburnya BKKBN tingkat Kota Semarang dan kemudian bergabung dengan Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana Kota Semarang. Permasalahan yang kemudian timbul adalah kurangnya SDM yang tersedia khususnya untuk menangani masalah Keluarga Berencana ini, sedangkan tidak ada rekrutmen untuk memperbarui dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna menunjang penyelenggaraan pelayanan KB di wilayah Kota Semarang. Walaupun demikian pihak BPMPKB Kota Semarang tetap berusaha dengan melakukan KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) dan juga pemberian *reward* agar masyarakat dapat terdorong untuk mengikuti KB.

Prinsip Pelayanan

Dari sembilan indikator penilaian terhadap aspek prinsip pelayanan, terdapat tiga indikator penilaian yang masih belum sempurna didalam pelaksanaannya. Ketiga indikator tersebut adalah kepastian waktu, akurasi data dan pelayanan, dan yang terakhir adalah masalah kedisiplinan petugas.

Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan belum ditentukan secara jelas. Tidak adanya standar yang mengatur tentang kepastian waktu pelayanan

membuat pelayanan yang ada di tiap-tiap klinik KB mempunyai waktu penyelesaian yang berbeda-beda. Kemudian masalah akurasi data, akurasi didalam pengumpulan data KB khususnya data pasangan usia subur di wilayah Kota Semarang masih kurang akurat dikarenakan minimnya fasilitas terutama teknologi untuk menunjang kegiatan pengumpulan data. Yang terakhir adalah masalah kedisiplinan, meskipun keramahan dan kesopanan sudah menunjukkan kualitas yang baik, namun terdapat penurunan kedisiplinan yang terjadi pada petugas lapangan KB (PLKB), hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian dari pemerintah didalam memenuhi kesejahteraan PLKB.

Standar Pelayanan Publik

Penilaian standar pelayanan untuk pelayanan KB dilakukan dengan menggunakan tiga indikator yaitu prosedur pelayanan, biaya penyelesaian, dan juga kompetensi dari petugas pemberi pelayanan. Dari ketiga indikator tersebut, indikator biaya penyelesaian merupakan indikator yang paling buruk pada saat dilakukan penilaian selama penelitian berlangsung. Masih terdapat ketidakjelasan dalam biaya penyelesaian pelayanan KB di Kota Semarang. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan biaya pelayanan untuk satu produk KB yang sama, yaitu suntik KB. Ketidak pastian dalam biaya pelayanan ini dapat merugikan masyarakat karena bisa jadi masyarakat memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan.

Saran

Program Keluarga Berencana yang sudah lama dijalankan oleh pemerintah ini sering kali mengalami pasang surut dalam pelaksanaannya, pernah mengalami kesuksesan dalam menekan laju pertumbuhan penduduk, namun tak jarang pula mengalami kegagalan dalam menerapkan strategi kebijakannya sehingga laju pertumbuhan penduduk menjadi tidak terkendali. Terdapat beberapa kendala dan faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan Program KB selama ini, dan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kesuksesan Program KB dan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan. Kualitas

pelayanan yang diberikan untuk pelaksanaan Program KB masih kurang konsisten, sering terjadi penurunan kualitas pelayanan sehingga mengakibatkan kekecewaan untuk masyarakat yang berdampak pada buruknya hasil capaian yang ditargetkan.

Berkaitan dengan masalah diatas, maka diperlukan solusi dan jalan keluar agar kendala-kendala yang selama ini terjadi dapat diantisipasi dan tidak terulang kembali. Berikut, penulis akan mencoba memberikan beberapa masukan dan saran agar kualitas pelayanan KB oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Keluarga Berencana dapat berjalan secara konsisten sehingga dapat mencapai target yang diharapkan. Beberapa saran dan masukan tersebut dapat dikakukan dengan melakukan langkah-langkah yang penulis sarankan sebagai berikut :

1. Menetapkan suatu target yang mudah direalisasikan, tidak memaksakan diri berkaitan dengan SDM yang dimiliki, dan memberikan manfaat yang berkesinambungan;
2. Meningkatkan pelayanan yang tepat waktu dengan menentukan standar waktu penyelesaian pelayanan;
3. Memperhatikan kesejahteraan petugas lapangan khususnya PLKB dan melengkapi fasilitas agar keakuratan didalam pengumpulan data lapangan dapat tercapai;
4. Menetapkan biaya penyelesaian untuk pelayanan KB secara tetap.